

TRANSPARANSI PELAYANAN SANTUNAN DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Disusun Oleh :

VAILA SHUFAH NINDIYATI NINGRUM
NPM. 0841010006

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

TRANSPARANSI PELAYANAN SANTUNAN DI KANTOR

JASA RAHARJA SIDOARJO

Oleh :

VAILA SHUFAH NINDIYATI NINGRUM

NPM. 0841010006

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 05 April 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP : 196704061994032001

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2.

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

3.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP : 196704061994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

**TRANSPARANSI PELAYANAN SANTUNAN DI KANTOR
JASA RAHARJA SIDOARJO**

Nama Mahasiswa : Vaila Shufah Nindiyati Ningrum

NPM : 0841010006

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal.....

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

DR. Lukman Arif, M. Si
NIP. 196411021994031001

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

TRANSPARANSI PELAYANAN SANTUNAN DI KANTOR
JASA RAHARJA SIDOARJO

Disusun Oleh :

VAILA SHUFAH NINDIYATI NINGRUM
NPM. 0841010006

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dra. Sri Wibawani, MSi
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, MSi
NIP. 195507181983022001

UCAPAN TERIMA KASIH

Terselsaikan skripsi ini berkat usaha, doa, dan bantuan dari orang-orang yang aku sayang dan menyeyangiku, untuk itu aku ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya buat :

1. Buat Mama ku, tercinta, tersayang dan terkasih yang selalu setia berdo'a buat Revie, memberikan bimbingan, nasehat, arahan dan kasih sayang yang tak terhingga serta telah memberikan dorongan dan dukungan tiada batas untuk tetap bersemangat dan optimis dalam menghadapi segala cobaan dan ujian, makasih atas semua jasa yang tak ternilai harganya yang telah diberikan, atas kerja keras, binaan, dan didikan selama ini , menjadi pelita semangat dalam setiap langkah Revie dan selama proses penyusunan skripsi ini. Gelar ini ku persembahkan buat Mama tercinta I LOVE YOU MOM, always and foreverJ

MAMA HARUS JADI MAMA YANG Kuaaatt Yaaa !! J

2. Buat Mas Veri dan Adik Bella, tercinta tersayang yang cantik dan cakep, tanpa senyum, canda , tawa serta semangat, aku tidak akan bisa menyelesaikan pendidikan ini , dan tetap semangat yaa jalani hidup ini, kasih yang terbaik buat Mama kita jangan kecewakan Mama yaa kita harus bisa bikin Mama Bahagia dan tetap tersenyum cuma kita harapan Mama untuk tetap kuat dan tegar menjalani Kehidupan ini J
3. Buat Nenek tercinta yang selalu setia berdo'a buat Revie serta telah memberikan dorongan dan dukungan tiada batas untuk tetap semangat dalam menghadapi segala ujian dalam penyusunan skripsi ini J

4. Buat Ucik Luluk Tercinta yang selalu setia berdoa serta memberikan dorongan dan dukungan tiada batas untuk tetap semangat , untuk menjadi anak yang kuat dan pemberani serta membantu revie agar bisa tetap kuliah dah dan sering memberikan Revie bantuan berupa materiil agar bisa jalan-jalan biar Revie gak galau tentunya untuk bersenang-senang J
5. Buat Mas Yudhistira tersayang dan tercinta , yang selalu sabar mendampingi Revie dan senantiasa memberikan, cinta, kasih sayang, pengertian, support serta do'a dalam suka dan duka, inspirasi Revie, serta semangat dan perhatian dalam menjalani studi maupun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan tidak lupa dikala Revie lagi menghadapi kejenuhan selalu mengajak Revie buat jalan-jalan dan mengedit skripsi ini. Maaf yaa Revie sering ngrepotin, serta jadi pelampiasan saat susah dan senang pokoknya banyak deh yang sudah dilakukan buat Revie. Makasih ya dear buat semuanya yang sudah kamu berikan buat aku selama ini yang selalu ada disampingku, selalu menemaniku saat aku senang, sedih dan susah buat aku selalu teteap tersenyum yaa dalam kondisi apa pun itu J

I LOVE YOU DEAR, always and Forever J J

6. Buat , Mas Didik, Mas Anton, Mas Okie, Mas Muklies, Mas Slamet, Mba Ratna, random dan Jaka yang selalu senantiasa memberikan, bantuan, dorongan, serta semangat dalam dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, Makasih yaa sudah banyak membantu diriku bahkan aku repotin agar skripisku bisa terselsaikan dengan cepat dan membantu aku selama ini J

7. Buat Sahabat tercinta sepecial Linda, Mbak Dewie, Meily, Aya, Devi, Andri, Danar, Gita, Rizah, Cak Kus, Agung, Rusli, Yudi, Arie, Ninda, Friki dan Tante Eliz yang selalu sabar mendampingi aku dan senantiasa memberikan, bantuan, dorongan, dan inspirasi buat Revie, serta semangat dalam menjalani studi maupun dalam menyelsaikan penyusunan skripsi ini, Makasih yaa guys atas kenangan yang terlupakan selama kita bersama dan sulit terlupakan karna sudah Revie ukir indah dalam hatiku dan bahkan menjadi cerita terindahku ...J J J

I LOVE YOU ALL, always dan forever don't Forget Me.....

8. Sahabat- Sahabat angkatan 2008 dan semua pihak yang tak bisa Revie sebutkan satu-persatu. Semangat ayooooo selsaikan kuliah kita dan menempuh dunia baru yang bakal membawa kita ke masa depan yang jauh lebih baik, Makasih yaaa guys buat semuanya keep fight yeah J J J

Terima Kasih yang sebesar-besarnya buat semuanya, karena tanpa kalian aku gak akan pernah seperti sekarang. Tapi hidup berjalan dan perjuangan terus berlanjut demi mencapai kebahagiaan yang diharapkan, maaf bila selama ini banyak kekurangan dan kesalahanku yang disengaja dan yang ga disengaja.

love

penyusun

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “TRANSPARANSI PELAYANAN SANTUNAN DI KANTOR PERWAKILAN JASA RAHARJA SIDOARJO”. Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Pimpinan dan Seluruh Staf Samsat Jasa Raharja di Sidoarjo yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Seluruh masyarakat yang menerima dana santunan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

6. Mama, adik, kakak serta ucik tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
7. Sahabat- sahabat dan semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Dalam penyusunan proposal ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, November 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Landasan Teori.....	20
1. Pelayanan.....	20
a. Pengertian Pelayanan.....	20
b. Tujuan Pelayanan Publik	21
c. Pelayanan Sebagai Proses.....	22
d. Faktor Pendukung Pelayanan Umum.....	23
2. Pelayanan Publik.....	25

a. Pengertian Pelayanan Publik.....	25
b. Azas-azas Pelayanan	26
c. Prinsip-prinsip Pelayanan	27
d. Kelompok Pelayanan Publik.....	29
e. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	30
f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	31
3. Organisasi Publik.....	33
a. Pengertian Organisasi Publik.....	33
b. Faktor-faktor Keberhasilan Organisasi.....	34
4. Transparansi.....	35
a. Pengertian Transparansi.....	35
b. Transparansi Pelayanan Publik	38
c. Prinsip – prinsip Transparansi.....	40
C. Kerangka Berpikir	41
D. Hipotesis.....	42
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operansional dan Pengukuran Variabel.....	43
B. Populasi, sampel, dan teknik penarikan sampel.....	48
C. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	49
1. Jenis Data.....	49
2. Pengumpulan Data.....	50
D. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Jasa Raharja (Persero).....	55
1. Sejarah Terbentuknya Jasa Raharja (Persero).....	55
2. Kedudukan PT. Jasa Raharja (Persero) Sidoarjo.....	58
3. Visi dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero).....	66
a. Visi PT. Jasa Raharja (Persero).....	66
b. Misi PT. Jasa Raharja (Persero).....	66
4. Bidang Usaha Perusahaan.....	66
5. Tugas Dan Pokok PT. Jasa Raharja (Persero).....	69
6. Dasar Hukum Pelaksanaan.....	69
a. Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang	69
b. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	70
c. Pengecualian.....	72
d. Pengertian Ahli Waris.....	74
7. Sistem Pembayaran Premi.....	74
a. Jenis Premi.....	74
b. Besaran Premi dan Santunan.....	75
c. Teknis Pengutipan Premi.....	75
d. Jenis Santunan.....	76
8. Struktur Organisasi.....	78
9. Pembagian Tugas dan Wewenang.....	78

10. Komposisi Kantor Jasa Raharja Sidoarjo.....	79
B. Penyajian Data.....	81
1. Karakteristik Responden.....	81
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
c. Karakteristik Responde Berdasarkan Pendidikan.....	83
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	83
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Resiko Kecelakaan	84
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Transportasi	84
2. Penyajian Data Tentang Komponen Penelitian.....	85
3. Penyajian Data Tentang Indikator Penelitian.....	105
4. Penyajian Data Tentang Kategori Seluruh Indikator.....	118
5. Penyajian Data Tentang Variabel Penelitian.....	120
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	122
D. Pembahasan.....	124
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	138
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

ABSTRAKSI

VAILA SHUFAH NINDIYATI NINGRUM, TRANSPARANSI PELAYANAN SANTUNAN DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO.

Berdasarkan fenomena bahwa penerima dana santunan dari kantor Jasa Raharja Sidoarjo sebanyak 602 orang sangat kecil jumlahnya (41%), jika dibanding dengan pemohon pengajuan asuransi sebanyak 1.458 pemohon. Seharusnya semua masyarakat yang berhak dapat memperoleh santunan. Di sisi lain PT. Jasa Raharja merupakan salah satu BUMN yang menjadi ikon pelayanan publik di Jawa Timur yang dalam melaksanakan pelayanan yang berpedoman pada Keputusan Men.PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Khususnya transparansi dan akuntabilitas berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004. Tujuan Penelitian ini adalah : (1) Untuk Mengetahui Kategori Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo. (2) Untuk Menguji Perbedaan Antara Frekuensi Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan Yang Diamati (fo) Dengan Frekuensi Tingkat Transparansi Yang Diharapkan (fh).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel mandiri dengan 10 indikator sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 yaitu manajemen penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan persyaratan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standart pelayanan dan informasi pelayanan.. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner dari 240 responden sebagai sampel yang mewakili populasi dalam penelitian ini adalah penerima dana santunan sejumlah 602 orang dari bulan Oktober 2010 sampai dengan bulan September 2011.

Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan : 1) Transparansi Pelayanan Santunan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo berada dalam kategori transparan dengan sebesar 43% jawaban responden, tetapi 38% menyatakan cukup transparan. 2) Indikator Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan Indikator yang mendapatkan penilaian paling tidak transparan (19%). 3) Indikator Standar Layanan Publik medapatkan penilaian merupakan indikator yang mendapatkan penilaian sangat transparansi (20%).

Berdasarkan analisis data dengan Perhitungan harga Chi Kuadrat hitung = 184,5832. dengan derajat keabsahan (dk) = $k - 1 = 5 - 1 = 4$ taraf kesalahan 5% , harga Chi Kuadrat tabel sebesar 9,488. Ternyata harga Chi Kuadrat hitung 184,5832 lebih besar dari pada harga Chi Kuadrat tabel 9,488. Maka uji statistik menyatakan hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa Terdapat Perbedaan Antara Frekuensi Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan Yang Diamati (fo) Dengan Frekuensi Tingkat Transparansi Yang Diharapkan (fh).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa cetak maupun elektronik seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan

tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya, ini merupakan fenomena-fenomena yang seringkali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. (effendi dalam Widodo, 2001:156).

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mungkin dihadapi itu tidak selalu sama, tergantung pada perkembangan yang terjadi dalam masyarakat yang bersangkutan itu sendiri. Pada kenyataannya, asuransi kecelakaan sebenarnya masih merupakan suatu kenyataan yang relatif muda. Mulai pertumbuhan dan perkembangannyapun berlandaskan atas kebutuhan masyarakat akan suatu jaminan sosial. Keadaan ekonomi yang buruk, maka masyarakat merasa adanya suatu kebutuhan jaminan sosial yang lebih besar dan lebih terjamin. Selanjutnya di berbagai negara atas dasar memberikan jaminan sosial itulah, mulai pada dikembangkan pola asuransi sosial, yang pada dasarnya memberikan perlindungan kepada masyarakat luas, terhadap semua kemungkinan kerugian yang diderita di luar kemampuan orang-orang pribadi.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:5) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/ pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Sebagaimana diketahui bahwa agenda pemerintah saat ini adalah melaksanakan reformasi birokrasi, yaitu melakukan perubahan secara mendasar dalam organisasi pemerintah atau birokrasi selalu menghadapi lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi dan antisipasi agar dapat memberikan pelayanan terbaik.

Dalam era reformasi yang kini sedang dijalankan dalam aspek yang bersentuhan dengan publik, sebuah transparansi dan pelayanan prima sudah menjadi sebuah kebutuhan. Terlebih era globalisasi yang membutuhkan suatu percepatan yang berujung pada faktor ekonomis menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa ditawar, paradigma birokrasi yang minta dilayani haruslah segera dibongkar.

Pejabat yang menempatkan dirinya pada posisi penguasa dan masih sangat terbatas pejabat yang menyadari perannya sebagai penyedia pelayanan publik kepada masyarakat, hal ini menjadi bagian penyebab buruknya layanan kepada masyarakat. Persoalan rantai birokrasi dalam sebuah urusan publik, telah menjadi kekesalan publik. Harapan masyarakat luas agar memberikan kualitas pelayanan publik menjadi sebuah kewajiban yang perlu direspon.

Untuk itu pemerintah Propinsi Jawa Timur telah menetapkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 dan Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur. Secara substantif kedua peraturan tersebut memberikan penguatan peran kepada masyarakat dalam pengelolaan pelayanan publik, sehingga seluruh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Jawa Timur harus segera berbenah diri dan mempersiapkan segala sesuatu, terutama dengan melakukan penyesuaian dan perubahan mindset serta pelaksanaan sistem tatalaksana pelayanan agar mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan masyarakat.

Melalui Ikon Pelayanan Publik di Jawa Timur ini, diharapkan seluruh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Jawa Timur dan segenap unsur

masyarakat dapat memperoleh informasi tentang berbagai upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terbaik sebagai bukti bahawa aparat birokrasi telah berubah.

Pemerintah melalui Undang-undang Nomor. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang Nomor. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk Perusahaan Negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). Tugas dan tanggungjawabnya adalah melakukan pemupukan dana melalui iuran dan sumbangan wajib untuk selanjutnya disalurkan kembali melauai santunan jasa raharja kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perasuransian, pembinaannya dibawah Departemen Keuangan. Badan usaha inilah yang mengelola iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya disalurkan kepada korban/ahli-waris korban yang mengalami kecelakaan di jalan raya sebagai santunan asuransi jasa raharja. Ternyata di dalam kepengurusan santunan ansuransi jasa rahaja terdapat banyak hambatan dalam prosesnya.

Oleh karena itu tidak semua korban/ahli waris korban berhasil mendapatkan jaminan asuransi jasa raharja karena kadaluwarsa atau kesalahannya. Sedangkan santuan asuransi jasa raharja pun jumlahnya sudah tidak memadai, bila dibandingkan penderitaan yang diterima dari risiko kecelakaan dengan besarnya jaminan asuransi jasa raharja.

Bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan PT. Jasa Raharja adalah:

a. Prinsip 5 (lima) tepat Pelayanan Santunan

Tepat informasi adalah diperolehnya informasi yang akurat tentang kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sedini mungkin serta diberitahukan kepada korban atau ahli waris korban tentang haknya dengan tepat dan jelas.

Tepat jaminan adalah pemberian santunan kepada korban atau ahli waris korban dipastikan sesuai dengan ketentuan dan ruang lingkup serta nilai jaminan.

Tepat subjek adalah penerimaan santunan adalah korban/ahli waris korban yang benar-benar berhak.

Tepat waktu adalah pelayanan penyelesaian santunan mulai dari proses pengajuan sampai dengan penyerahan santunan dilakukan dalam batasan waktu yang tepat serta menepati waktu yang dijanjikan.

Tepat tempat adalah penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisili resmi korban atau ahli waris korban.

- b. Sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
- c. Menerima keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan
- d. Merespon keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan
- e. Pendekatan dengan mitra kerja terkait
- f. Komunikasi melalui telpon
- g. Atensi petugas pada saat korban atau ahli waris menunggu proses penyelesaian santunan.

Kerjasama antara PT. Jasa Raharja (Persero) dengan pihak Kepolisian dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat pemilik kendaraan bermotor dan pengguna fasilitas jalan raya lainnya. Selain dari pada itu untuk menumbuh-kembangkan kesadaran pemilik kendaraan bermotor dan pengusaha angkutan umum untuk membayar iuran dan sumbangan wajib jasa raharja. Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang baik untuk memenuhi kewajiban akan pembayaran iuran dan sumbangan wajib maka, masyarakat akan tertib berlalu lintas, tertib hukum, sehingga dalam rangka ikut serta mendukung program pembangunan perekonomian nasional dapat terwujud.

Tabel 1.1
DATA JUMLAH KORBAN KECELAKAN DI SIDORAJO

No	Bulan	Jumlah Korban Kecelakaan di Sidoarjo
1.	Oktober 2010	151
2.	November 2010	142
3.	Desember 2010	125
4.	Januari 2011	153
5.	Febuari 2011	136
6.	Maret 2011	140
7.	April 2011	93
8.	Mei 2011	136
9.	Juni 2011	129
10.	Juli 2011	114
11.	Agustus 2011	119
12.	September 2011	115
	Jumlah	1.553

Sumber :Data Kantor Jasa Raharja Sidoarjo 2010-2011

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dilihat bahwa kecelakaan yang terjadi di Sidoarjo sebanyak 1.553 kasus dari Oktober 2010 hingga September 2011. Hal tersebut merupakan tingkat kecelakaan tertinggi di area jawa timur.

Pada tabel diatas tampak korban kecelakaan di kabupaten Sidoarjo per

bulannya tidak kurang lebih dari 90 kejadian kecelakaan, Pada bulan Januari 2011 merupakan angka kecelakaan yang tertinggi karena pada bulan tersebut banyak yang merayakan tahun baru sehingga banyak orang yang keluar rumah dan kurang taat pada peraturan lalu-lintas yang ada.

Korban kecelakaan lalu lintas baik luka ringan maupun luka berat dan ahli waris korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman, oleh karenanya santunan asuransi kecelakaan lalu lintas harus diberikan dalam waktu dan jumlah yang tepat, untuk itulah perlu peningkatan pelayanan santunan. Dengan demikian maka kegiatan Perusahaan PT. Asuransi Jasa Raharja adalah untuk menggerakkan kesadaran akan kegunaan pertanggungan, pertanggungan kecelakaan ini adalah usaha-usaha kepentingan pihak pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan terhadap rakyat, dimana PT. Jasa Raharja (Persero) adalah lembaga yang bergerak dibidang asuransi berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah, dalam kegiatannya adalah menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum, serta menyalurkannya kembali melalui santunan asuransi jasa raharja. Oleh karena itu PT Jasa Raharja (Persero) di dalam mengelola usahanya juga berharap keuntungan, agar perusahaan ini eksis dalam mengelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perasuransian. Dari keuntungan tersebut PT. Jasa Raharja (Persero) akan semakin solid dan bersinergi dalam mengelola dan melayani masyarakat serta mendukung pembangunan perekonomian nasional.

Tabel 1.2

**DATA PENGAJUAN SANTUNAN
DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO**

NO	BULAN	JUMLAH PENGAJUAN DANA SANTUNAN		
		MD	Luka-luka	Jumlah
1.	Oktober 2010	29	83	112
2.	November 2010	46	91	137
3.	Desember 2010	43	79	122
4.	Januari 2011	38	104	142
5.	Febuari 2011	31	97	128
6.	Maret 2011	32	106	138
7.	April 2011	29	64	93
8.	Mei 2011	36	91	127
9.	Juni 2011	41	88	129
10.	Juli 2011	29	85	144
11.	Agustus 2011	27	80	107
12.	September 2011	29	80	109
	JUMLAH	410	1.048	1.458

Sumber :Data Kantor Jasa Raharja Sidoarjo 2010-2011

Dari tabel diatas ini dapat dilihat bahwa proses pengajuan asuransi jasa raharja selama bulan Oktober 2010 hingga September 2011 sebanyak 1.458 kasus. Hal ini hampir sebanding dengan banyaknya kasus kecelakaan yang terjadi selama periode tersebut. Ini menandakan bahwa masyarakat telah memahami pentingnya asuransi kecelakaan sehingga proses pengajuan dana santunan asuransi berbanding lurus dengan jumlah kasus kecelakaan yang ada. Hal ini didasarkan karena semakin mahalnya biaya kesehatan dan menurunnya kondisi ekonomi masyarakat indonesia.

PT. Jasa Raharja (Persero) sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang meninggal dunia, luka berat ataupun ringan akan tetap mendapatkan santunan jasa raharja, sehingga pada tabel diatas cukup membuktikan bahwa pada

kenyataanya banyak masyarakat yang berharap atau / menggantungkan terhadap eksistensi PT. Jasa Raharja sebagai pemberi hak santunan terhadap masyarakat yang diambil dari pajak perorangan, misal adanya pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Dipilihnya kantor Jasa Raharja Sidoarjo ini sebagai bahasan karena masih banyak ditemukannya masyarakat yang sulit mendapatkan haknya atas santunan jasa raharja. Belum semua korban/ahli waris korban kecelakaan di jalan raya dapat menerima haknya berupa santunan jasa raharja. Jasa Raharja sebagai pelayanan transparansi serta penyaji persyaratan administrasi santunan jasa raharja juga masih ditemukan masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan dana santunan dan terkesan mempersulit korban atau ahli waris korban.

Demikian juga PT Jasa Raharja (Persero) sangat kurang dalam memberikan sosialisasi tentang santunan jasa raharja terhadap masyarakat, sehingga banyak ditemukannya kendala yang dapat menyulitkan bagi para korban/ahli waris korban dalam mengurus haknya yaitu santunan jasa raharja. Hal demikian semestinya tidak perlu terjadi bila para penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan santunan, mulai dari pihak Kepolisian Lalu Lintas Resor hingga PT Jasa Raharja (Persero) melaksanakan transparansi pelayanan publik khususnya hal-hal yang berhubungan dengan santunan jasa raharja seperti yang di amanatkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer : Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan

yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi, bila transparansi dalam pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik maka akan kemungkin kecil akan terjadi hal-hal ketidak lancar dalam proses pengurusan santunan, seperti kejadian tersebut di bawah ini.

Sidoarjo : Dalam pelaksanaan pemberian santunan korban kecelakaan dilapangkan tidak demikian, terkait pelayanan masih saja oknum petugas Jasa Raharja Sidoarjo mempersulit masyarakat saat pengurusan surat-surat sebagai persyaratan masyarakat mendapat santunan tersebut. Dalam pengurusannya masyarakat bisa sampai lima kali mendatangi kantor Jasa Raharja Sidoarjo tersebut bahkan ada yang sampai satu bulan. Hal ini yang dialami oleh yepi (21) warga desa tompoasri RT.08/RW.03 kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Pada saat kecelakaan dia sedang berangkat kerja, kemudian dia dilarikan ke Rumah Sakit Masyitih Bangil dan di Rawat disana.

(Sumber: Infosidoarjo.com)

Tabel 1.3

**DATA PENERIMA SANTUNAN
DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO**

No	Bulan	Jumlah Penerima Dana Santunan
1.	Oktober 2010	46
2.	November 2010	60
3.	Desember 2010	58
4.	Januari 2011	58
5.	Febuari 2011	53
6.	Maret 2011	43
7.	April 2011	43
8.	Mei 2011	61
9.	Juni 2011	48
10.	Juli 2011	39
11.	Agustus 2011	47
12.	September 2011	47
	Jumlah	602

Sumber :Data Kantor Jasa Raharja Sidoarjo 2010-2011

Jika dilihat dari tabel diatas penerima dana santunan dari kantor Jasa Raharja Sidoarjo sebanyak 602 orang sangat kecil jumlahnya jika dibanding dengan pemohon pengajuan asuransi sebanyak 1.458 pemohon. Dari data tersebut proses pengajuan yang disetujui untuk pencairan dana santuan hanya mencapai 41%. (Sumber :Data Kantor Jasa Raharja Sidoarjo).

Menurut Tugas pokok PT. Jasa Raharja (Persero) adalah menghimpun dan memupuk dana masyarakat melalui iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang berwujud santunan jasa raharja, terhadap korban kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan kegiatannya berdasar atas Iuran wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Sumbangan wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas. harusnya yang dapat semuanya dengan ketentuan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sedangkan kenyataannya 24% korban yang berhak atas santunan. Namun demikian jaminan tersebut belumlah cukup memberikan jaminan perlindungan bagi korban kecelakaan untuk mengurangi beban penderitaan korban dan keluarganya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang di laksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut

kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang di harapkan, hal ini dapat dilihat dari antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat , seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang , tidak transparan, kurang informatif dalam arti kurangnya penyuluhan tentang Jasa Raharja terhadap masyarakat luas terutamanya masyarakat pedalaman. Kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, dan fenomena atau fakta yang benar terjadi saat ini adalah krisis kepercayaan terhadap PT. Jasa Raharja yang mana membuat kebanyakan masyarakat berpindah haluan lebih percaya terhadap pelayanan jasa swasta yang misalnya Asuransi Bank Mandiri, dikarenakan banyak masyarakat yang menilai pelayanan Jasa swasta lebih transparan dan profesional. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer : Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya keputusan itu maka buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya pelayananan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan publik.

Agar manfaat yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat sebagai akibat dari adanya perubahan paradigma dan implementasi reformasi birokrasai, sebagai bentuk transparansi pelayanan dalam proses penyelesaian pembayaran santunan dirasakan oleh masyarakat lebih cepat karena petugas

Jasa Raharja telah aktif untuk melakukan jemput bola kepada klaim, persyaratan untuk mendapatkan pembayaran dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas cukup sederhana dan tidak berbelit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Transparansi Pelayanan Santunan Di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan dalam latar belakang menyatakan bahwa transparansi dalam pelayanan publik adalah hal yang penting untuk dikaji, khususnya dalam fenomena masalah sosial yang terjadi pada pelayanan santunan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo.

Penelitian ini berusaha mengkaji transparansi pelayanan dengan pendekatan kuantitatif yaitu deskriptif kuantitatif mengukur transparansi pelayanan santunan jasa raharja, maka dapat dinyatakan perumusan masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimana Kategori Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo ?
2. Apakah Ada Perbedaan Antara Frekuensi Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan Yang Diamati (f_o) Dengan Frekuensi Tingkat Transparansi Yang Diharapkan (f_h) ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab pertanyaan dalam perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Kategori Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo.
2. Untuk Menguji Perbedaan Antara Frekuensi Tingkat Transparansi Pelayanan Santunan Yang Diamati (f_o) Dengan Frekuensi Tingkat Transparansi Yang Diharapkan (f_h)

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi tambahan bahan kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik dan manfaat praktis terutama sebagai bahan pertimbangan instansi tempat penelitian secara spesifik diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti:

Berguna untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang pelayanan publik khususnya Transparansi Pelayanan pada organisasi publik yang berstatus Badan Usaha Milik Negara, Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi sebenarnya dilapangan serta merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1), juga bentuk pengaplikasian dari salah satu bentuk tri dharma Mahasiswa yaitu mahasiswa penelitian.

2. Bagi Kantor Jasa Raharja Sidoarjo:

Sebagai bahan informasi tentang tingkat transparansi pelayanan santunan dan masukan bagi Kantor Jasa Raharja Sidoarjo, sebagai peningkatan kualitas pelayanan santunan Jasa Raharja, selain itu bentuk hubungan antara masyarakat dengan instansi pemerintah.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur:

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian yang berhubungan dengan administrasi badan usaha milik negara dan manajemen pelayanan publik dimasa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara.